



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



OPTIMA  
ID: 308900

## Curs - CUSTOMER CARE



Nu mai sta pe gânduri și înscrie-te acum!



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



Ai auzit despre conceptul de customare care,  
dar nu e clar la ce face referire?

Vrei o relație mai bună cu clienții?

Vrei să știi cum poți rezolva în mod optim o  
posibilă reclamație?

Care sunt factorii stresori în relația cu clientul

Cum faci ca să ajungi să excelezi?





Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



## Vino la cursul de CUSTOMER CARE Și vei învăța despre

- ❖ Introducere în customer care;
- ❖ Construirea și consolidarea relației cu clientul;
- ❖ Gestionarea interacțiunilor cu clientul
- ❖ Prevenirea și rezolvarea reclamațiilor clientului;



**ASTA NU ESTE TOT...**



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



## VEI ÎNVĂȚA ȘI DESPRE

- ❖ Comunicarea prin telefon și comunicarea scrisă;
- ❖ Factori stresori în relația cu clientul;
- ❖ Excelența în servicii.



**DAR ȘI ALTELE CONCEPTE ȘI NOȚIUNI...**



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



## Nu ai timp să participi?

Mai gândește-te o dată!

Cursul va avea loc în perioada 24 martie și 4 aprilie 2025 și are doar 40 ore (4 ore pe zi).

Cursul se va desfășura în format online, astfel încât, să îți veni în sprijinul programul, care știm că este deja încărcat.

Chiar și așa, dacă totuși nu te încadrezi în program, nu îți face griji, mai pregătim o grupă pentru tine în cursul lunii

Mai mult decât atât vom avea alte două grupe în anul doi de implementare și două grupe în anul trei. Nu ai cum să ratezi ocazia, trebuie doar să te hotărăști și să te înscrii la una dintre grupe.





Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



**Nu ești convins că îți va fi de folos cursul urmat?  
Nu te lăsa intimidat de gânduri...**

Vei beneficia de asistență post-formare, mai exact de 16 ore de follow up cu privire la modul în care ai reușit să integrezi competențele dobândite / actualizate în activitatea curentă.





Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



## La finalizarea cursului, fiecare cursant:

Comunică în mod eficient cu clienții;

Înțelege nevoile și așteptările clienților;

Transformă orice interacțiune cu clienții într-o experiență productivă

Gestionează interacțiunea cu clientul în funcție de tipurile de situație și de nevoile și profilul clientului;

Dezvoltă și aplică un plan de acțiune pentru a îmbunătăți calitatea interacțiunii cu clientul;

Gestionează cu pricepere reacțiile proprii și ale clienților;

Înțelege importanța satisfacerii nevoilor clienților;



Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



## TE TEMI CĂ NOILE TALE COMPETENȚE NU VOR FI RECUNOSCUTE?

Nu îți face griji!

La finalizarea cursului vei dobândi un certificat de absolvire, recunoscut la nivelul angajatorului.





Cofinanțat de  
Uniunea Europeană



Nu mai sta pe gânduri, înscrie-te acum la cursul de...

## CUSTOMER CARE

și dezvoltă-ți competențele!



Orice întrebare / nelămurire ai avea, nu ezita să ne contactezi. Te  
așteptăm cât mai curând în cadrul proiectului **OPTIMA!**